



CONCEJAL METROPOLITANO DE QUITO

Oficio Nro. GADDMQ-DC-RCMF-2023-0356-O

Quito, D.M., 10 de noviembre de 2023

Asunto: Proyecto de ORDENANZA METROPOLITANA REFORMATORIA DEL CÓDIGO MUNICIPAL PARA EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, POR LA CUAL SE INCORPORA LAS NORMAS PARA REGULAR EL USO DEL SUBSISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO METRO DE QUITO

Señora Doctora
Libia Fernanda Rivas Ordóñez
Secretaria General
SECRETARÍA GENERAL DEL CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO
En su Despacho

De mi consideración:

De conformidad con lo establecido en la Ordenanza Metropolitana No. 063-2023 de 6 de noviembre de 2023, el cual en su artículo 67.56 establece: "*Presentación de proyecto de ordenanza.- El o la proponente de la iniciativa de proyecto de ordenanza, remitirá mediante oficio, el texto propuesto a la Secretaría General del Concejo*"; me permito remitir el proyecto de "ORDENANZA METROPOLITANA REFORMATORIA DEL CÓDIGO MUNICIPAL PARA EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, POR LA CUAL SE INCORPORA LAS NORMAS PARA REGULAR EL USO DEL SUBSISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO METRO DE QUITO", para que sea proceda con la correspondiente calificación y se remita a la comisión de Movilidad y las que creyere pertinente, a fin de continuar con el trámite correspondiente de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Maria Fernanda Racines Corredores
CONCEJALA METROPOLITANA
DESPACHO CONCEJAL RACINES CORREDORES MARIA FERNANDA



CONCEJAL METROPOLITANO DE QUITO

Oficio Nro. GADDMQ-DC-RCMF-2023-0356-O

Quito, D.M., 10 de noviembre de 2023

Anexos:

- Ordenanza del usuario Metro_v.2.1_10-11-23 (1).docx

Copia:

Señora

Rita Patricia Guerrero Vargas

Asistente de Despacho

DESPACHO CONCEJAL RACINES CORREDORES MARIA FERNANDA

Señor Abogado

Pedro Jose Cornejo Espinoza

Coordinador de Gestión de Comisiones

SECRETARÍA GENERAL DEL CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO



Firmado electrónicamente por:
MARIA FERNANDA
RACINES CORREDORES



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El subsistema de transporte Metro de Quito constituye el proyecto de transporte masivo de pasajeros más moderno del Ecuador y de la región. Su entrada en operación comercial en el mes de diciembre de 2023 generará un salto cualitativo en la vida de los habitantes de Quito, en el desarrollo social, urbano y económico de la ciudad Capital y del país, al tiempo de constituirse en la columna vertebral del Sistema Integrado de Transporte Público del Distrito Metropolitano de Quito.

El subsistema Metro de Quito está compuesto por la una línea de 22 kilómetros que recorre la ciudad desde Quitumbe a El Labrador, 18 trenes eléctricos con una capacidad por tren de 1230 usuarios, 15 estaciones, entre ellas 5 terminales multimodales (Quitumbe Recreo, Magdalena, Universidad Central y el Labrador). La inversión realizada hasta esta fecha supera los 2100 millones de dólares americanos.

El inicio de la operación comercial del Metro de Quito demanda que todos los actores relacionados, entre los que se cuentan los usuarios, el Concejo Metropolitano, unidades administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito, sus empresas públicas, agencias y demás entidades que forman parte del GADDMQ, cuenten con normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes, que regulen las condiciones generales de la prestación y operación del servicio de transporte de pasajeros en el subsistema Metro de Quito, mediante las medidas y condiciones de seguridad, de convivencia, de cultura ciudadana aplicadas a la estadía, circulación y uso de la infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) del Distrito Metropolitano de Quito.

Como lo ordena la Constitución de la República, es obligación del Estado, en este caso del Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano, brindar servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, que considere las garantías y derechos de los usuarios en general, y particularmente los de los grupos de atención prioritaria y especializada, como son las personas adultas mayores, niños, niñas y adolescentes, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.

A la par de establecer garantías y derechos de los usuarios y demás actores del subsistema Metro de Quito, es necesario regular también sus obligaciones, prohibiciones y establecer un régimen administrativo sancionatorio para los casos de inobservancia de la normativa contenida en la ordenanza, de modo que sea posible garantizar a la ciudadanía su seguridad, preservar las condiciones de la infraestructura, mantener en el tiempo la inversión que la ciudad ha realizado a partir del correcto uso de la infraestructura, bienes e instalaciones que forman parte del subsistema Metro de Quito, como son las estaciones, sus accesos y material rodante.

Siendo el subsistema Metro de Quito, el primer sistema de transporte ferroviario pesado, tipo metro, por su naturaleza y características, que se ejecuta en el Distrito Metropolitano de Quito, y en el Ecuador, difiere de otros medios de transporte de pasajeros, al tratarse de un sistema totalmente subterráneo, con vías exclusivas que no interactúan con otros medios o actores del transporte público de superficie, lo que motiva y justifica la necesidad de expedir la presente Ordenanza.

CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO

CONSIDERANDO

- Que**, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 11, numerales 8 y 9, reconoce como el más alto deber del Estado el respetar los derechos constitucionales y determina que el ejercicio de los derechos se regirá por principios y se desarrollará de manera progresiva a través de normas, jurisprudencia y políticas públicas; correspondiendo al Estado, generar las condiciones necesarias para el pleno reconocimiento y ejercicio;
- Que**, el artículo 35 de la Constitución establece los grupos de atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado;
- Que**, la Constitución en su artículo 53 determina que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras y poner en práctica sistemas de atención y reparación;
- Que**, el artículo 66, numeral 25 de la Constitución reconoce el derecho a acceder a servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;
- Que**, el artículo 226 de la Constitución, con respecto al principio de legalidad de las actuaciones de la administración pública en general establece: *"(...) Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley (...)"*; el artículo 227 ibidem, determina que: *"(...) La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, desconcentración, jerarquía, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (...)"*;
- Que**, el artículo 240 de la Constitución dispone: *"(...) Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales (...)"*;
- Que**, el artículo 264 de ibidem establece las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados municipales, dentro de las cuales se encuentra contemplado en el numeral 6) la atribución de planificar, controlar y regular el tránsito y transporte terrestre dentro de la circunscripción cantonal; disposición que de forma concordante se encuentra recogida en el artículo 55 literal f) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización;
- Que**, el artículo 84 del Código Orgánico de Organización Territorial -COOTAD-, en su literal q), establece como función privativa de los gobiernos descentralizados municipales la

de planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio, disposición que mantiene correspondencia con lo preceptuado en el artículo 116 ibidem respecto a la regulación señala que, es la capacidad de emitir la normatividad necesaria para el adecuado cumplimiento de la política pública y la prestación de los servicios, con el fin de dirigir, orientar o modificar la conducta de los administrados;

Que, el artículo 3 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (en adelante LOTTTSV), determina que *“(...) el Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas (...);”*

Que, los literales c), h) y k) del artículo 30.5 de la LOTTTSV establecen que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán entre sus competencias: *“(...) c) Planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los servicios de transporte público de pasajeros y bienes, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y/o masivo, en el ámbito intracantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del Sector; (...) h) Regular la fijación de tarifas de los servicios de transporte terrestre, en sus diferentes modalidades de servicio en su jurisdicción, según los análisis técnicos de los costos reales de operación, de conformidad con las políticas establecidas por el Ministerio del Sector; (...) k) Supervisar la gestión operativa y técnica y sancionar a las operadoras de transporte terrestre y las entidades prestadoras de servicios de transporte que tengan el permiso de operación dentro de sus circunscripciones territoriales (...);”*

Que, el artículo 47 de la LOTTTSV, determina que: *“(...) El transporte terrestre de personas animales o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas (...);”*

Que, los literales a), b), c) y d) del artículo 54 de la LOTTTSV, señala que: *“(...) la prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos: a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos mayores adolescentes, niñas y niños; b) La eficiencia en la prestación del servicio; c) La protección ambiental; d) La prevalencia del interés general por sobre el particular (...);”*

Que, el artículo 55 de la LOTTTSV, determina que: *“(...) El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación (...);”*

Que, el artículo 65 de la LOTTTSV, señala que: *“(...) El servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación: intracantonal, interprovincial, intrarregional, intraprovincial e internacional (...);”* en armonía con lo dispuesto en el artículo 66 ibidem, que define al servicio de transporte público intracantonal, como aquel que opera dentro de los límites cantonales y por ende le corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados la celebración de los contratos de operación correspondientes;

- Que**, el literal a) del artículo 75 de la LOTTTSV, señala que: *“(...) Corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ejercicio de sus respectivas competencias, en el ámbito de su jurisdicción, otorgar los siguientes títulos habilitantes según corresponda: a) Contratos de Operación para la prestación de servicio de transporte público de personas o bienes, para el ámbito intracantonal (...);”*
- Que**, el primer inciso del artículo 76 de la LOTTTSV, establece que: *“(...) El contrato de operación para la prestación de servicios de transporte público de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual el Estado entrega a una persona jurídica que cumpla los requisitos legales, la facultad de establecer y prestar los servicios a los cuales se refiere la Ley; así como para el uso de rutas, frecuencias y vías públicas. El contrato de operación de servicio del transporte público se sujetará al procedimiento especial establecido en el Reglamento (...);”*
- Que**, la LOTTTSV en el artículo innumerado, incorporado luego del artículo 85B sobre la contratación de servicios de transporte terrestre dispone: *“(...) La contratación de un servicio de transporte terrestre es exclusivo de las operadoras debidamente autorizadas por el organismo de tránsito competente, al amparo de lo dispuesto en la presente Ley, su Reglamento General de aplicación y sus reglamentos específicos. Queda prohibida la contratación de servicios de transporte terrestre a personas naturales, así como, la contratación de quienes oferten el servicio sin el título habilitante respectivo (...);”*
- Que**, el artículo 201 literales a), e) y f) de la LOTTTSV, determina que los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros tienen derecho a: *“a) Ser transportados con un adecuado nivel de servicio, pagando la tarifa correspondiente; (...) e) Que se respete las tarifas aprobadas, en especial la de los niños, estudiantes, adultos mayores de 65 años de edad y personas con discapacidad; y, f) Las demás señaladas en los reglamentos e instructivos (...);”*
- Que**, el numeral 1 del artículo 60 del Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (en adelante Reglamento a la LOTTTSV), determina que el servicio de transporte intracantonal es el que opera dentro de los límites cantonales, pudiendo ser un servicio urbano (entre parroquias urbanas), servicio rural (entre parroquias rurales) o servicio combinado (entre parroquias urbanas y rurales);
- Que**, el artículo 66 del Reglamento a la LOTTTSV, determina que: *“Contrato de operación: es el título habilitante mediante el cual el Estado concede a una persona jurídica, que cumple con los requisitos legales y acorde al proyecto elaborado, la facultad de establecer y prestar los servicios de transporte terrestre público de personas en los ámbitos y vehículos definidos en el artículo 63 de este Reglamento”;* en armonía con lo dispuesto en el artículo 76 del reglamento ibidem que establece los requisitos mínimos que deben contener los contratos de operación;
- Que**, el artículo 2907 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito (en adelante Código Municipal) establece al Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros como *“(...) el conjunto de componentes y/o elementos que, interrelacionados y en el marco del ordenamiento jurídico nacional, permiten al Distrito Metropolitano de Quito garantizar y promover a sus vecinos, vecinas y visitantes, por gestión directa o delegada, el servicio de transporte público colectivo y/o masivo de pasajeros (...),”* de conformidad con el artículo 2909 ibidem, se organiza en cuatro subsistemas: *“(...) a. Subsistema de transporte*

masivo de pasajeros, constituido por los elementos y/o componentes vinculados a las líneas del metro que, de conformidad con los instrumentos de planificación expedidos por el Administrador o Administradora del Sistema, se hayan implementado o se llegaren a implementar. A este Subsistema, en adelante, se lo denominará "Metro de Quito" el subsistema de transporte masivo de pasajeros denominado "Metro de Quito". b. Subsistema de transporte colectivo de pasajeros en corredores viales exclusivos (bus rapid transit - BRT), constituido por los elementos y/o componentes vinculados con los corredores troncales y alimentadores que, definidos en los instrumentos de planificación expedidos por el Administrador o Administradora del Sistema, se hayan implementado o se llegaren a implementar. A este Subsistema, en adelante, se lo denominará "Metrobús-Q". c. Subsistema de transporte colectivo en rutas y frecuencias, con sus elementos y/o componentes, definidos en los instrumentos de planificación expedidos por el Administrador o Administradora del Sistema. A este Subsistema, en adelante, se lo denominará "Transporte Convencional". d. Subsistema de transporte público de pasajeros por cable, que comprende el servicio prestado a través de teleféricos, telecabinas desembragables, funiculares y otros medios similares que, de conformidad con los instrumentos de planificación expedidos por el Administrador o Administradora del Sistema, se hayan implementado o se llegaren a implementar. A este Subsistema, en adelante, se lo denominará "Quito Cables (...)";

Que, el numeral 1 del artículo 2914 del Código Municipal, señala como objetivo del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros, la prestación de un servicio de óptima calidad al usuario;

Que, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 2918 del Código Municipal, le corresponde a la Secretaría responsable de la movilidad en el Distrito Metropolitano de Quito, la determinación de las políticas aplicables al Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros;

Que, el artículo 3242 del Código Municipal dispone: "(...) Es competencia del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en el ejercicio de su autonomía, establecer la estructura tarifaria a ser aplicada en el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito y establecer los mecanismos que considere necesarios para el cumplimiento de las normas del ordenamiento jurídico nacional y local vigente (...)";

Que, el artículo 7 del Código Orgánico Administrativo (en adelante COA), establece el principio de desconcentración, mediante el cual la función administrativa se desarrolla bajo el criterio de distribución objetiva de funciones, privilegia la delegación de la repartición de funciones entre los órganos de una misma administración pública, para descongestionar y acercar las administraciones a las personas;

Que, el artículo 22 del COA, con respecto a los principios de seguridad jurídica y confianza legítima, señala que: "...las administraciones públicas actuarán bajo los criterios de certeza y previsibilidad. // La actuación administrativa será respetuosa con las expectativas que razonablemente haya generado la propia administración pública en el pasado. // La aplicación del principio de confianza legítima no impide que las administraciones puedan cambiar, de forma motivada, la política o el criterio que emplearán en el futuro. // Los derechos de las personas no se afectarán por errores u omisiones de los servidores públicos en los procedimientos

administrativos, salvo que el error u omisión haya sido inducido por culpa grave o dolo de la persona interesada.”;

Que, el artículo 98 del COA, define al acto administrativo como *“...la declaración unilateral de voluntad, efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales o generales, siempre que se agote con su cumplimiento y de forma directa. Se expedirá por cualquier medio documental, físico o digital y quedará constancia en el expediente Administrativo”;*

Que, el artículo 248 del COA, establece las garantías del procedimiento sancionador estableciendo entre otras, que en ningún caso se impondrá una sanción sin que se haya tramitado el necesario procedimiento y que toda persona mantiene su estatus jurídico de inocencia y debe ser tratada como tal, mientras no exista un acto administrativo firme que resuelva lo contrario;

Que, el artículo 16 del COA, contempla el principio de proporcionalidad, regulando que las decisiones administrativas se adecúan al fin previsto en el ordenamiento jurídico y se adoptan en un marco del justo equilibrio entre los diferentes intereses. No se limita el ejercicio de los derechos de las personas a través de la imposición de cargas o gravámenes que resulten desmedidos, en relación con el objetivo previsto en el ordenamiento jurídico;

Que, en el artículo 42 del COA se prevé su ámbito material y se establece que este cuerpo normativo se aplicará en: *“(...) 1. La relación jurídico-administrativa entre las personas y las administraciones públicas. 2. La actividad jurídica de las administraciones públicas. 3. Las bases comunes a todo procedimiento administrativo. 4. El procedimiento administrativo. 5. La impugnación de los actos administrativos en vía administrativa. 6. La responsabilidad extracontractual del Estado. 7. Los procedimientos administrativos especiales para el ejercicio de la potestad sancionadora. 8. La impugnación de los procedimientos disciplinarios salvo aquellos que estén regulados bajo su propia normativa y apliquen subsidiariamente este Código. 9. La ejecución coactiva. Para la impugnación de actos administrativos, en vía administrativa y, para el procedimiento coactivo, se aplicarán únicamente las normas previstas en este Código. (...)”;* y, así mismo en la disposición derogatoria novena dispone: *“(...) Derógase otras disposiciones generales y especiales que se opongan al presente Código Orgánico Administrativo (...)”;*

Que, el artículo 134 del Código antes citado, determina: *“(...) Las reglas contenidas en este Título se aplican al procedimiento administrativo, a los procedimientos especiales y a los procedimientos para la provisión de bienes y servicios públicos, en lo que no afecte a las normas especiales que rigen su provisión. No se aplicarán a los procedimientos derivados del control de recursos públicos. Los reclamos administrativos, las controversias que las personas puedan plantear ante las administraciones públicas y la actividad de la administración pública para la que no se prevea un procedimiento específico, se sustanciarán en procedimiento administrativo. Los procedimientos para el ejercicio de la potestad sancionadora y la ejecución coactiva son especiales y se regulan en el Libro Tercero de este Código. (...)”;*

Que, al respecto de la provisión de bienes y servicios públicos, el artículo 242 del COA, determina que se observará al menos: *“(...) 1. Estar organizados conforme con los mejores métodos, técnicas y herramientas provistos por el área de conocimiento pertinente. 2. Asignar*

el talento humano y los medios adecuados para satisfacer oportunamente la demanda de bienes y servicios, previamente definidos. 3. Emplear criterios de mejora continua en los procesos previamente diseñados. Los procedimientos administrativos para la provisión de bienes o servicios están regulados a través de los actos normativos de carácter administrativo, expedidos por la máxima autoridad administrativa. Estos procedimientos estarán sujetos a las normas generales del procedimiento administrativo, previstas en este Código. (...)";

Que, la Secretaría de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, es una dependencia pública Municipal, creada mediante Resolución No. 0002, de fecha 06 de agosto de 2009, que forma particular de la estructura del orgánico funcional del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, ratificado mediante Resolución No. A0010 de 31 de marzo de 2011; y en tal condición se constituye en el Administrador del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros en el DMQ, a cuyo cargo se encuentra la rectoría y planificación de la movilidad en el Distrito Metropolitano de Quito; y,

Que, mediante Ordenanza Metropolitana No. 237 sancionada el 27 de abril de 2012, se creó la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito, misma que fue reformada con Ordenanza Metropolitana No. 383 sancionada el 02 de abril de 2023, contenida en el Código Municipal para el Distrito Metropolitano en el Título V del Capítulo XII En esta ordenanza se incorporó en el literal (b) del Art. 2 como atribución de la EPMMQ la siguiente: *“Administrar, operar, mantener y, en general, explotar la infraestructura, el material móvil y el equipamiento e instalaciones del Subsistema de Transporte Público metro de Quito”*;

En ejercicio de las atribuciones conferidas por los artículos 87 literal a) y 322 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; y, el artículo 8 de la Ley Orgánica de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito, expide la:

ORDENANZA METROPOLITANA REFORMATIVA DEL CÓDIGO MUNICIPAL PARA EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, POR LA CUAL SE INCORPORA LAS NORMAS PARA REGULAR EL USO DEL SUBSISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO METRO DE QUITO

ARTÍCULO UNO.- Incorpórese dentro del Libro IV.2 DE LA MOVILIDAD, TITULO I, DEL SISTEMA METROPOLITANO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS, como parte del CAPÍTULO IV, DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN EL DISTRITO METROPOLITANO, el siguiente articulado:

**“SECCIÓN I
DE LAS GENERALIDADES DEL SUBSISTEMA**

**PARÁGRAFO I
OBJETO, ÁMBITO Y DEFINICIONES**

Artículo 1.- OBJETO.- La presente ordenanza regula las condiciones generales de la prestación y operación del servicio de transporte de pasajeros en el subsistema Metro de Quito, mediante las medidas y condiciones de seguridad, de convivencia, de cultura ciudadana aplicadas a la estadía, circulación y uso de la infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) del Distrito Metropolitano de Quito.

De igual forma, se establecerán las normas de convivencia y cultura ciudadana, derechos y obligaciones y prohibiciones de las y los usuarios/visitantes en la infraestructura del subsistema, así como el régimen sancionador asociado al incumplimiento de su contenido, obligaciones del operador; y garantizar los derechos de los grupos y personas de atención prioritaria en el uso de este subsistema.

Artículo 2.- ÁMBITO.- Las disposiciones previstas en esta ordenanza serán de cumplimiento obligatorio por parte de los actores del subsistema.

Artículo 3.- DEL METRO DE QUITO.- Para efectos de la presente ordenanza, se entenderá como el Subsistema de Transporte Público Metro de Quito al medio masivo de transporte público de pasajeros en la ciudad de Quito que se moviliza sobre una vía férrea exclusiva, siendo sus componentes principales, los siguientes: estaciones, talleres, cocheras y sus elementos, sistemas de comunicaciones, señalización ferroviaria, material rodante, señalética, subestaciones eléctricas y líneas de alimentación eléctrica, así como cualquier otro elemento necesario o complementario a la explotación y mantenimiento del subsistema.

Artículo 4.- PRINCIPIOS APLICABLES.- El servicio de transporte público masivo de pasajeros que se brinda a través del Metro de Quito se fundamenta en los siguientes principios: integridad, transparencia, responsabilidad, equidad, solidaridad, respeto, innovación, flexibilidad, adaptación, corresponsabilidad, calidad, inclusión, eficiencia y eficacia.

Al aplicar el régimen sancionador se atenderá a los principios de legalidad, proporcionalidad, tipicidad, responsabilidad, irretroactividad y el debido proceso.

Artículo 5.- DEFINICIONES.- Para la aplicación de la presente ordenanza se considerarán las siguientes definiciones:

- 1) **"Actores del subsistema":** Se entenderá a las personas usuarias/pasajeras, visitantes, operadoras, contratistas, servidores, trabajadores y todo el personal que esté vinculado con la prestación del servicio del Metro de Quito.
- 2) **"Administradora":** Entiéndase a la Secretaría de Movilidad, o quien hiciere sus veces, o la que se determine para dichos efectos, quien administra el Sistema Integrado de Transporte Público.
- 3) **"Andén Metro":** Es la plataforma elevada que permite el fácil acceso al transporte masivo ferroviario urbano tipo metro.
- 4) **"Animal de asistencia o guía":** Son aquellos que se consideran parte de la persona y de su desenvolvimiento normal y previamente, obtuvieron un certificado que los acredite como tal, en los centros especializados y habilitados para el acompañamiento y auxilio de personas con discapacidad u otra condición especial.

- 5) **“Animal de estima y compañía”**: Animal doméstico que se mantiene con la finalidad de acompañar a su tenedor responsable. Los animales de estima y compañía no pueden ser utilizados para actividad lucrativa alguna.
- 6) **“Animal doméstico”**: Animal que se encuentra bajo la supervisión, control directo y cuidado del ser humano, quien lo alimenta, convive y vela por su bienestar; se excluye de esta definición a los animales silvestres.
- 7) **“Cabina de tren”**: Compartimiento ubicado en el extremo de un coche motor, que contiene todos los elementos, dispositivos y mandos de seguridad, entre otros.
- 8) **“Código QR”**: Combinación de barras bidimensionales que pueden ser leídos por dispositivos dedicados a la lectura de estos códigos.
- 9) **“EPMMQ”**: Es la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito.
- 10) **“Material Rodante”**: Es todo tren que se compone de varios coches, que circula sobre la vía exclusiva del subsistema.
- 11) **“Medio de pago”**: Elemento que habilita a las personas usuarias a desplazarse/viajar en el subsistema.
- 12) **“Operadora” u “Operador”**: Entiéndase a la EPMMQ, sea que opere por gestión directa institucional, gestión por contrato, o gestión delegada la operación del Subsistema de Transporte Público Metro de Quito. En el caso de gestión por contrato o gestión delegada, la definición alcanza además a los contratistas, dentro del marco de sus obligaciones contractuales.
- 13) **“Usuario”**: Persona poseedora de un medio de pago que haya validado y se encuentre dentro del subsistema para poder desplazarse/viajar por el mismo.
- 14) **“Usuario responsable de animales de estima o compañía, asistencia o guía”**: Toda persona que ingrese al subsistema con animales de compañía, asistencia o guía cumpliendo los lineamientos establecidos en la presente ordenanza.
- 15) **“Saldos Caducados”**: Es el valor económico/monetario que no ha sido devengado en el lapso que la administradora lo determine.
- 16) **“SITP”**: Sistema Integrado de Transporte Público, que comprende todos los subsistemas de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito.
- 17) **“Subsistema” o “Metro de Quito”**: Entiéndase al Subsistema de Transporte Público Metro de Quito.
- 18) **“Tarifa”**: Es el valor económico que pagan los usuarios para acceder al servicio de transporte masivo Metro de Quito; es determinada y actualizada por la autoridad competente.
- 19) **“Vehículos de Micromovilidad”**: Son vehículos livianos de tracción humana o motor auxiliar eléctrico, de combustión o mixto que sirven para desplazamiento personal, tales como: scooters, patines, patinetas, u otros similares.
- 20) **“Visitante”**: La persona que se encuentra en el interior del subsistema y que no ha validado un medio de pago.

PARÁGRAFO II

DEL CONTRATO DE SERVICIO DE TRANSPORTE, AUTORIDAD Y EVENTOS EXCEPCIONALES

Artículo 6.- DEL CONTRATO DE SERVICIO DE TRANSPORTE.- El Contrato de Servicio Público de Transporte de Pasajeros para el usuario del subsistema es un contrato de adhesión

el cual se perfecciona en el momento en que la persona valida el medio de pago en los equipos dispuestos para este fin en las estaciones, y se ejecutará durante su viaje y hasta el momento en que cruce las barreras o mecanismos de control de salida dispuestos o finalice el servicio.

Artículo 7.- INTERVENCIÓN DE LA AUTORIDAD.- Sin perjuicio de la competencia asignada por ley a la Policía Nacional, Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano, Agencia Metropolitana de Control y demás entes de control, el personal autorizado de la operación, solicitará la intervención, coordinación y colaboración de las autoridades competentes y fuerzas de seguridad para garantizar el ejercicio de sus respectivas funciones, con el fin de procurar el cumplimiento de la presente ordenanza y las demás normas legales y reglamentarias pertinentes.

El Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano y el personal de la Agencia Metropolitana de Control están habilitados para ejercer sus facultades en el subsistema, de acuerdo con sus competencias, establecidas en la ley y ordenanzas.

Artículo 8.- SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA.- La estadía, circulación y uso de la infraestructura de transporte del Metro de Quito será monitoreada a través de sistemas de video vigilancia con la finalidad de garantizar la seguridad de las personas, bienes e instalaciones del subsistema.

Las imágenes captadas deberán ser almacenadas temporalmente por circunstancias especiales de seguridad, operativas, de servicio u orden de autoridad competente. Por ello, el ingreso a la infraestructura del subsistema, conlleva una autorización implícita para la fijación de las imágenes para los fines y condiciones enunciados, siempre en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

En los casos en que se considere necesario y por motivos de seguridad, las imágenes que allí se captan se pondrán a disposición de la autoridad competente, de conformidad con lo dispuesto por la Constitución de la República y las leyes vigentes.

El operador del subsistema tendrá, respecto de las imágenes, la calidad de responsable de dichos datos, los cuales serán transmitidos a los encargados y colaboradores para el cumplimiento de las finalidades indicadas en la presente ordenanza.

Artículo 9.- EVENTOS EXCEPCIONALES.- El operador del subsistema no estará obligado a prestar el servicio de transporte a uno o más usuarios, en los siguientes casos:

- 1) Cuando el usuario incumpla sus deberes y obligaciones, realice alguna de las conductas tipificadas como prohibidas en la presente ordenanza; o, cuando una orden de autoridad competente así lo disponga. Ante cualquiera de estos supuestos, el usuario podrá ser retirado del subsistema, siempre dentro del marco del respeto de los derechos fundamentales y constitucionales de este.
- 2) Cuando existan situaciones de fuerza mayor y caso fortuito; o, cualquier otra circunstancia que ponga en riesgo la operación y la integridad de las y los usuarios, así como de las y los servidores, o cuando exista la probabilidad de su ocurrencia.

- 3) Cuando por razones operativas, técnicas, de prevención, de mitigación, de daños o riesgos; o, por razones de seguridad de los usuarios así se requiera; para lo cual se deberá contar con los avisos de los técnicos o representantes del operador, sin perjuicio de la posterior emisión de los informes técnicos respectivos.

SECCIÓN II ACTORES DEL SUBSISTEMA

PARÁGRAFO I DEL METRO DE QUITO

Artículo 10.- DE LA OPERACIÓN.- De la prestación del servicio de transporte público masivo de pasajeros a través del subsistema será responsable la EPMMQ, por gestión directa; o, por gestión delegada, observando las disposiciones generales previstas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, ordenanzas y demás normativa vigente aplicable que establecen las condiciones de operación.

La operadora garantizará las óptimas condiciones del material rodante y que éste cumpla con todas las especificaciones y requisitos técnicos establecidos en la normativa y reglamentación técnica aplicable, así mismo, garantizará las adecuadas condiciones físicas y técnicas de las instalaciones, infraestructura y de los demás bienes afectos al subsistema.

Artículo 11.- OBLIGACIONES.- La operadora del subsistema deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1) Garantizar la prestación del servicio de transporte público de acuerdo con los horarios, frecuencias, intervalos y rutas previamente programados y establecer planes de emergencia y mantenimiento preventivo y correctivo para que, en casos de incidencias, se solventen las interrupciones o suspensiones oportunamente;
- 2) Cumplir y hacer cumplir a su personal operativo, técnico y administrativo las disposiciones contenidas en la presente ordenanza y la demás normativa aplicables que se expida, para la óptima operación y mantenimiento del subsistema, contando con la planificación respectiva;
- 3) Mantener en correcto estado de funcionamiento todos los componentes del subsistema; así como, sus óptimas condiciones técnicas y mecánicas para operar, garantizando la seguridad y un servicio de calidad, acorde a la planificación respectiva;
- 4) Cumplir con las normas sobre accesibilidad para personas de grupos de atención prioritaria, así como verificar que los usuarios y visitantes del subsistema las respeten;
- 5) Colocar la señalética requerida en las instalaciones y en el material rodante del Metro de Quito sobre las condiciones establecidas en las prohibiciones al usuario y visitante así como los parámetros informativos;
- 6) Mantener limpias y en buenas condiciones las instalaciones y el material rodante del subsistema de acuerdo con los protocolos internos y las regulaciones establecidas por las entidades competentes de conformidad con la materia;

- 7) Contar con los permisos de las entidades competentes para su correcto funcionamiento;
- 8) Asegurar que en caso de interrupción del servicio por avería mecánica o cualquier otra incidencia, se adopten de forma inmediata las medidas necesarias según el caso, para facilitar que los usuarios puedan continuar con su viaje, debiendo resolver la incidencia técnica en el menor tiempo posible, poniendo a disposición los medios necesarios para ello. Se podrá conceder al usuario una compensación al viaje interrumpido siempre y cuando no se haya dado las facilidades antes enunciadas;
- 9) Contar con sistemas y protocolos necesarios para el debido cumplimiento de todas las especificaciones de seguridad, establecidas en la normativa vigente;
- 10) Delimitar la zona del borde del andén, a través de una franja de color diferenciado y de un cambio de textura del pavimento, que constituya una franja de seguridad para los usuarios, y especialmente para las personas con discapacidad visual, o por cualesquier otros medios que legal o reglamentariamente se determine;
- 11) Auxiliar al usuario en casos de violencia o acoso en el subsistema;
- 12) Promover campañas para la erradicación de la violencia de género y de acoso al interior de las instalaciones y material rodante del subsistema;
- 13) Orientar a los usuarios sobre la información respecto al procedimiento a seguir en caso de que sufran actos de violencia o acoso en el subsistema;
- 14) Informar a los usuarios oportunamente sobre los servicios, frecuencias, paradas, y demás aspectos de su interés y las posibles incidencias del mismo;
- 15) Permitir la transportación de bicicletas y similares en los términos establecidos en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial acorde a las condiciones propias del subsistema;
- 16) Mantener vigentes las pólizas de seguros indispensables para cubrir las indemnizaciones o rubros a los que hubiere lugar en casos de accidentes o daños a terceros;
- 17) Contar con planes de emergencias y protocolos, donde se establezcan las medidas de seguridad que deban adoptarse ante accidentes o situaciones de emergencia;
- 18) Establecer los lineamientos para el transporte de equipaje de usuarios; y,
- 19) Las demás establecidas en la ley, reglamentos, instructivos, manuales, protocolos y la presente ordenanza.

PARÁGRAFO II DE LOS USUARIOS Y VISITANTES

Artículo 12.- DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA.- Sin perjuicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico nacional y local, se reconocen como derechos de los usuarios del subsistema, los siguientes:

- 1) Hacer uso del servicio en condiciones de igualdad, equidad, solidaridad, seguridad, respeto y convivencia ciudadana;
- 2) Recibir un trato amable, respetuoso y adecuado por parte del personal que trabaja en el subsistema;
- 3) Viajar en el subsistema y realizar las transferencias con los medios de transporte público que conforman el Sistema Integrado de Transporte Público de acuerdo con el medio de pago seleccionado, en función de las disponibilidades existentes, con el

- tiempo de integración definido por la autoridad competente y con las tarifas que ésta determine;
- 4) Gozar de la tarifa diferenciada contenida en la normativa vigente, en los casos definidos por la ley, siempre y cuando acredite su condición;
 - 5) Movilizarse con cualquier elemento, equipo médico, animal de apoyo o soporte emocional, que por su condición de salud sea necesario;
 - 6) A no ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, física o de cualquier otra índole;
 - 7) Contar y hacer uso de las sillas preferenciales siempre y cuando sean personas adultas mayores, niñas, niños (hasta los 12 años), mujeres embarazadas, personas con discapacidad o persona con niños o niñas en brazos;
 - 8) Recibir información oportuna, clara y permanente a través de los medios disponibles, respecto de:
 - a) Los horarios del servicio de transporte, los mismos que estarán expuestos en las estaciones, paradas y demás medios tecnológicos.
 - b) Las características de prestación del servicio del subsistema y de sus posibles incidencias.
 - c) El cuadro de tarifa vigente que el usuario debe cancelar por la prestación del servicio de transporte, debidamente aprobado por la autoridad competente.
 - d) Los casos en que en uno o varios tramos de las líneas sean suspendidos, retrasados o interrumpidos, o si la unidad de material rodante tuviese un atraso en su frecuencia; se informará al público y expondrán los oportunos avisos en todas las estaciones y paradas.
 - e) El importe de la sanción y el proceso previsto en caso de verificación de las infracciones contempladas en esta ordenanza.
 - f) Las normas y protocolos de seguridad aplicables al subsistema.
 - g) El proceso para presentar reclamaciones o quejas.
 - 9) Solicitar la compensación de la tarifa cancelada en caso de suspensión prolongada del servicio o cualquier otra incidencia de responsabilidad de la operadora, en los términos previstos en la presente ordenanza;
 - 10) Presentar reclamaciones y recibir respuestas a las mismas, de acuerdo con el procedimiento que determina la presente ordenanza;
 - 11) Percibir las indemnizaciones o cobertura de los seguros a los que tengan derecho, de acuerdo con los términos de las pólizas de seguros contratadas por la operadora, de conformidad con la ley;
 - 12) Transportar bicicletas o similares, en los términos dispuestos en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y conforme a los parámetros técnicos que establezca la operadora;
 - 13) Portar objetos o bultos de mano sujetos de manera eficaz, y en ningún caso supondrán molestias o peligro para otros usuarios, cuyas características definidas por la operadora;
 - 14) Viajar con animales de conformidad con los parámetros que establece la presente ordenanza y la operadora, y siempre que estos no generen molestias o peligro para otros usuarios o visitantes. La persona será directamente responsable por las afectaciones que podría causar el animal respecto a los usuarios/visitantes y a la infraestructura del subsistema; y,

- 15) Utilizar el servicio del subsistema en los términos de esta ordenanza y demás normativa aplicable.

Artículo 13.- DE LA COMPENSACIÓN DEL VIAJE.- Los usuarios del subsistema tendrán derecho a la compensación del viaje, equivalente al valor de un viaje, cuando exista suspensión prolongada del servicio por avería mecánica o cualquier otra incidencia técnica, que exceda el tiempo que técnicamente determine la EPMMQ; y, la operadora no adopte las medidas necesarias según el caso.

La compensación deberá ser solicitada y atendida conforme el reglamento que se expida para el efecto por parte de la operadora.

Se excluyen los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, así como aquellos que provoquen suspensión prolongada por razones que estén fuera del control o alcance del operador del sistema.

Artículo 14.- DEBERES DE LOS USUARIOS Y VISITANTES DEL SUBSISTEMA.- Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el ordenamiento jurídico de superior jerarquía a la presente ordenanza, se reconocen como deberes de los usuarios y visitantes del subsistema, los siguientes:

- 1) Abstenerse de ejecutar en el subsistema actos que atenten contra la tranquilidad, comodidad, seguridad, integridad de las personas y/o de la infraestructura; o, que contravengan disposiciones legales o reglamentarias;
- 2) Pagar la tarifa de pasaje del servicio cuando se utilice el subsistema;
- 3) Respetar a los demás usuarios, visitantes y funcionarios(as) que laboran en las instalaciones del subsistema, atendiendo obligatoriamente a las indicaciones que emitan éstos últimos;
- 4) Hacer uso adecuado de los elementos de sujeción dispuesto en el subsistema para su seguridad;
- 5) Respetar las instrucciones, recomendaciones o indicaciones establecidas en señales visuales, carteles y accesorios colocados a la vista; así como, las que dicte el personal respecto a mantener el buen orden;
- 6) Entregar al personal del subsistema los objetos que otros usuarios o visitantes hayan dejado olvidados/extraviados en el subsistema;
- 7) Entrar y salir de forma ordenada, sin precipitación y con especial cuidado y respeto de las personas de los grupos de atención prioritaria;
- 8) Mantener el debido cuidado y utilizar diligentemente los bienes que forman parte del subsistema.
- 9) Cubrir los daños provocados por mala fe, negligencia o falta de cuidado de los usuarios y/o visitantes, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles a las que hubiera lugar;
- 10) Respetar las señales visuales y sonoras que indiquen el cierre de las puertas. Una vez cerradas no se podrá salir ni acceder a las unidades del material rodante;
- 11) Colaborar con las y los funcionarios del Metro de Quito, del operador para el cumplimiento de sus funciones, estando obligados a identificarse y facilitar la labor de verificación del pago de la tarifa de transporte cuando les sea requerido;

- 12) Limpiar los desechos de los animales que estén bajo su responsabilidad y que ingresen a las instalaciones del subsistema;
- 13) Observar las condiciones de seguridad definidas por la operadora y por el ordenamiento jurídico vigente;
- 14) Es deber de los responsables de las y los niños, adolescentes y de las personas que por su condición no puedan comprender, atender y responder instrucciones del personal autorizado y demás servidores públicos, guardar, cuidar, acompañar y vigilar el uso del subsistema;
- 15) Informar al personal autorizado, sobre cualquier irregularidad o incidente que pueda observar dentro de las estaciones o material rodante.
- 16) Validar su medio de pago previo al uso del subsistema.
- 17) Permitir la salida de los usuarios de las unidades del material rodante antes de ingresar a ellos.
- 18) Ser cuidadoso al ingresar y permanecer en el subsistema con elementos tales como coches de bebé, sillas de ruedas o cualquier otro elemento similar y asegurarlos, incluso de los dispositivos dispuestos para cada fin;
- 19) Respetar los espacios dispuestos para las personas que pertenecen a los grupos de atención prioritaria, coches de bebé y bicicletas;
- 20) Hacer uso de los equipos relacionados con el sistema de recaudo de acuerdo con las instrucciones de uso de estas;
- 21) Adquirir el medio de pago y/o recargar en los canales autorizados;
- 22) Cuidar, conservar y hacer buen uso de los equipos de movilidad y accesibilidad, siguiendo las instrucciones dadas para ello y dando prioridad a las personas que así lo requieran;
- 23) Desalojar las instalaciones ante el incumplimiento de las normas establecidas en la presente ordenanza o por disposición de la operadora;
- 24) Mantener limpio los bienes del subsistema;
- 25) Cuidar sus objetos personales;
- 26) Cumplir con las medidas y recomendaciones que establezca la operadora del subsistema por emergencia sanitaria o de cualquier naturaleza;
- 27) Verificar en los dispositivos dispuestos para ello, que la recarga solicitada del medio de pago corresponda a la efectivamente realizada, antes de retirarse del punto de venta.
- 28) No arrojar desechos, de ningún tipo, en las estaciones, vagones, rieles; y, en general, en ningún espacio del subsistema de transporte;
- 29) No vandalizar, rayar, escribir, colocar carteles o anuncios, manchar sobre ninguna parte de las estaciones, trenes; y, en general, de la infraestructura del subsistema de transporte. Se exceptúa de este caso los espacios específicos autorizados por el operador del sistema, de conformidad con las reglas y procedimientos definidos para el efecto.
- 30) No vender ni comercializar ningún tipo de producto o mercancía al interior de las estaciones o trenes;
- 31) Salvo casos de emergencia, manipular los dispositivos de alerta o parada de emergencia del tren;
- 32) Verificar que el cambio recibido al momento de realizar alguna transacción en los puntos de venta u otros, antes de retirarse de los mismos sea el correcto; y,
- 33) Las demás que establezca la ley, la presente ordenanza y los reglamentos aplicables.

Artículo 15.- PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS Y VISITANTES DEL SUBSISTEMA.- Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el ordenamiento jurídico, se establecen como prohibiciones a los usuarios y visitantes del subsistema, los siguientes:

- 1) Utilizar dispositivos de sonido en el subsistema, sin el uso de audífonos o auriculares, que generen ruido excesivo;
- 2) Realizar actividades culturales o artísticas dentro del subsistema, sin la autorización correspondiente;
- 3) Irrespetar las filas de atención o tránsito en la prestación del servicio;
- 4) Obstaculizar el paso y el embarque de otros usuarios;
- 5) Apoyarse en las puertas del material rodante, ascensores, puertas de emergencia, puertas cancelas y en los bienes que determine el operador con los carteles informativos o de precaución;
- 6) Utilizar de manera indebida las escaleras mecánicas, gradas y ascensores de uso general, así como, las escaleras mecánicas o equipos electromecánicos o de movilidad dispuestos para las personas con discapacidad;
- 7) Sentarse en los pisos, gradas, escaleras mecánicas, ascensores o espacios de desplazamiento del subsistema o del material rodante, con excepción de aquellos casos en los cuales los usuarios/visitantes, por necesidad física o de salud, así lo requieran;
- 8) Fumar, o utilizar vaporizadores o cigarrillos electrónicos, consumir drogas, sustancias estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro del subsistema, así como ingresar bajo el efecto de dichas sustancias;
- 9) Realizar acciones que puedan suponer daños de cualquier tipo al subsistema, tales como despegar las etiquetas de información, rayar, manchar, escribir, pintar, pegar carteles u otras afectaciones;
- 10) Permanecer en el subsistema una vez que se realice el cierre de las instalaciones o resistirse a desalojar la infraestructura o material rodante que no presten servicio, cuando lo indique el personal autorizado del subsistema;
- 11) Transportar mercancías u objetos al interior del material rodante que, por su tamaño, dificulte la movilidad del resto de usuarios al interior de las unidades, ya que, el equipaje tendrá un espacio destinado para ello. Las dimensiones y características de los objetos permitidos, serán las definidas por la operadora, en los instrumentos que emita para el efecto;
- 12) Desplazarse en el subsistema usando patines, patinetas, bicicletas, unidades de tracción a motor u otro dispositivo de movilidad personal, a excepción de la transportación de los coches de bebé o aquellos de uso requeridos por prescripción médica o para personas con discapacidad;
- 13) Ingresar o salir del material rodante al activarse las señales de cierre de puertas;
- 14) Ejercer la mendicidad, entendiéndose como, el solicitar dinero o dádivas de cualquier naturaleza en puntos específicos del subsistema;
- 15) Saltar y realizar movimientos bruscos en ascensores, gradas y escaleras mecánicas, en el material rodante u otra infraestructura del subsistema catalogada por la operadora como delicado o sensible;
- 16) Obstaculizar o introducir objetos o partes del cuerpo que fueren la apertura o impidan el cierre de puertas en el material rodante, ascensores, puertas de emergencia, puertas de pasillo u otro acceso que es parte del subsistema;

- 17) Realizar actividades o campañas políticas, proselitista, religiosas o de culto en el subsistema;
- 18) Consumir alimentos y bebidas en el subsistema;
- 19) Utilizar la infraestructura y vehículos de transporte para realizar volanteo, actividades publicitarias y de propaganda, sin previa autorización de la operadora;
- 20) Activar indebida o injustificadamente los dispositivos de emergencia y/o sistemas de alarma en el subsistema;
- 21) Portar armas de fuego, armas blancas u otro objeto que esté prohibido por la legislación ecuatoriana;
- 22) Ingresar al subsistema con elementos o productos peligrosos, inflamables, corrosivos, radioactivos o similares que puedan poner el riesgo la salud y seguridad de los demás usuarios/visitantes;
- 23) Ejecutar cualquier tipo de actos de violencia y/o acoso en contra de otros usuarios, visitantes y servidores(as)/trabajadores(as);
- 24) Ingresar a las cabinas del material rodante o espacios restringidos por la operadora;
- 25) Ejercer actividad económica o comercio en el subsistema;
- 26) Inobservar las indicaciones del personal de la operadora, las cuales tengan como finalidad precautelar la seguridad de los usuarios/visitantes del subsistema
- 27) Aprovecharse de los beneficios individuales y personales, tarifarios de la integración y/o transferencia para grupos de atención prioritaria, cuando no sea parte de dicho segmento;
- 28) Realizar acciones que pongan en peligro la integridad física de los usuarios;
- 29) Manipular el sistema informático para generar beneficios en las tarjetas electrónicas, máquinas de venta y recarga automática, validadores y/o diferentes elementos asociados al sistema de recaudo;
- 30) Arrojar desechos o cualquier tipo de materiales u objetos que afecten a la sanidad e higiene del subsistema;
- 31) Acceder a los andenes sin validar o pagar el acceso a la estación respectiva; y,
- 32) Las demás previstas en la legislación ecuatoriana, los reglamentos de aplicación y la presente ordenanza.

Artículo 16.- LLAMADO DE ATENCIÓN POR PROHIBICIONES.- El personal de la operadora, será responsable de realizar un llamado de atención a los usuarios/visitantes, que realicen actividades prohibidas en el subsistema, a fin de promover una cultura de paz y una adecuada convivencia ciudadana.

El personal de la operadora, cuando así lo requiera, deberá informar a las autoridades de control y seguridad competentes, nacionales o metropolitanas, a fin de que en el ámbito de sus competencias tomen procedimiento.

SECCIÓN III DEL TRANSPORTE DE ANIMALES Y BICILETAS/VEHÍCULOS DE MICROMOVILIDAD

PARÁGRAFO I DEL TRANSPORTE DE ANIMALES

Artículo 17.- SOBRE EL TRANSPORTE DE ANIMALES.- Los usuarios y visitantes deberán observar las siguientes disposiciones:

- 1) Por ningún concepto podrá acceder al subsistema un animal de estima o compañía que esté enfermo, en celo o agresivo.
- 2) Únicamente se podrá permitir un (1) animal por usuario.
- 3) No se podrá alimentar al animal mientras esté en el subsistema.
- 4) Se prohíbe el ingreso de animales definidos como potencialmente peligrosos.
- 5) Los animales de asistencia o guía están exentos de restricción de horario y de las condiciones de transporte.
- 6) La operadora podrá por cuestiones técnico-operativas limitar el acceso al subsistema de los animales de estima y compañía para garantizar el bienestar animal y de los usuarios.
- 7) Se podrá transportar animales de estima y compañía de hasta 10 kilogramos y deben viajar en un receptáculo adecuado (*kennel* o maleta transportadora rígida que contenga al animal).
- 8) El usuario responsable del animal de estima y compañía no podrá utilizar asientos o áreas adecuadas para usuarios pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.

Artículo 18.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL USUARIO RESPONSABLE DE ANIMALES DE ESTIMA Y COMPAÑÍA.- El usuario responsable de animales de estima y compañía estará obligado a:

- 1) Procurar el bienestar animal y la seguridad de los demás usuarios y visitantes del subsistema en todo momento.
- 2) Portar la correcta identificación individual y visual del animal (placa) así como también el certificado de vacunación y desparasitación actualizado del animal. Los mismos que podrán ser verificados por parte del personal de la operadora.
- 3) Llevar todos los insumos de higiene necesarios para asegurar la limpieza del transporte y la infraestructura del subsistema.

Artículo 19.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL USUARIO RESPONSABLE DE ANIMALES DE ASISTENCIA O GUÍA.- Los animales de asistencia o guía podrán movilizarse dentro del subsistema, siempre y cuando sus usuarios y visitantes responsables cumplan con las siguientes condiciones:

- 1) Portar el certificado que acredite la necesidad del animal de asistencia, emitido por un profesional que tenga la facultad para certificar la condición médica, clínica o de salud. Para los animales guía, el usuario y visitante deberá contar con el certificado que acredite su aptitud de apoyo.
- 2) El usuario y visitante responsable debe asegurarse de que su animal de asistencia o guía tenga correa, arnés o trailla de una longitud máxima de 50 centímetros.
- 3) El usuario responsable debe asegurar que su animal de asistencia o guía lleve chaleco distintivo, el cual podrá ser verificado por el personal de la operadora.

- 4) Los animales de asistencia sí podrán hacer uso de los espacios preferenciales que ocupe el usuario responsable.

PARÁGRAFO II DEL TRANSPORTE DE BICILETAS Y VEHÍCULOS DE MICROMOVILIDAD

Artículo 20.- TRANSPORTE DE BICICLETAS O VEHÍCULOS DE MICROMOVILIDAD.- Las siguientes observaciones deberán tenerse en cuenta por los usuarios en el subsistema, en los casos especiales que se detallan:

Se permite el ingreso de bicicletas y vehículos de micromovilidad en el subsistema, siempre y cuando se acojan a los protocolos y procedimientos definidos y publicados en los canales de la operadora, dando prioridad al usuario peatón. Se deberán acoger a los siguientes parámetros:

- 1) Al ingresar al subsistema con bicicletas, deberán respetarse los espacios destinados para su ubicación.
- 2) Se permite el ingreso de una bicicleta o vehículos de micromovilidad, por usuario o visitante, el cual será responsable de garantizar las adecuadas condiciones de limpieza para no afectar a los demás usuarios y visitantes.
- 3) Las bicicletas o vehículos de micromovilidad no podrán ubicarse sobre las sillas, asientos o espacios destinados para personas.
- 4) La persona que traslade, bicicleta o vehículo de micromovilidad será responsable de la misma y de los perjuicios que pueda ocasionar a los elementos del subsistema y a terceros. En caso de causar molestias a los demás usuarios del subsistema, la operadora podrá solicitar su desembarque.
- 5) La operadora, se reserva el ingreso o no de bicicletas o vehículos de micromovilidad, por razones de seguridad, congestión, eventos especiales, aglomeraciones, circunstancias particulares, que pudieran perjudicar o afectar el normal funcionamiento del subsistema.
- 6) En ningún caso está permitido conducir la bicicleta ni vehículo de micromovilidad en el subsistema.

SECCIÓN IV DE LOS MEDIOS DE PAGO

Artículo 21.- MEDIOS DE PAGO Y CANALES/MEDIOS DE RECARGA.- La administradora determinará los medios de pago y canales de recarga a utilizarse en el subsistema.

La operadora no se hace responsable por el medio de pago adquirido/recargado en lugares diferentes a los autorizados. Cualquier reclamo por fraude, adulteración u otra forma, el usuario deberá proceder conforme a la normativa vigente.

Artículo 22.- CONDICIONES PARA EL USO.- Las presentes son las condiciones que se deberán atender para el uso de cuentas y medios de pago electrónico:

- 1) El usuario autoriza a la operadora y a la administradora para revisar y/o realizar ajustes en el medio de pago y/o cuenta, cuando sea necesario. De lo anterior, la operadora y/o la administradora dejará evidencia e informará oportunamente al usuario.
- 2) El usuario deberá atender las condiciones de uso del medio de pago publicadas en los canales definidos por la operadora o la administradora.
- 3) El valor mínimo o máximo de recarga será determinado por la administradora o podrá ser delegado por esta a la operadora; los cuales deben ser informados a los usuarios.
- 4) Saldos caducados: La administradora definirá el tiempo y condiciones de vigencia de los saldos, así como la liquidación de los fondos que no fueron utilizados.
- 5) En caso de que la administradora identifique recargas fraudulentas a los medios de pago y/o cuentas, se procederá a su desactivación, caso en el cual el usuario deberá acercarse a un Punto de Atención al Cliente donde le indicarán la situación de su medio de pago y/o cuenta, para su rehabilitación o definición de la situación concreta; sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles o penales que correspondan.
- 6) El usuario debe conservar en buen estado el medio de pago para que pueda ser leído, activado y/o validado por los diferentes elementos del sistema dispuestos para ello.
- 7) El usuario deberá cumplir las condiciones de uso del medio de pago publicadas en los canales definidos por la operadora, la administradora o administradoras de los sistemas o subsistemas de transporte público.
- 8) El beneficio para los usuarios con tarifa preferencial o reducida es de carácter personal e intransferible. El titular podrá beneficiarse de las tarifas diferenciales establecidas en la normativa vigente.
- 9) Una vez que, el usuario cuente con un medio de pago, este deberá realizar una carga de dinero con saldo suficiente que le permita acceder al subsistema.
- 10) Para medios de pago electrónicos emitidos por la operadora o administradora, en caso de hurto, daño o pérdida, para restitución o nueva emisión, se cobrará un valor definido por la autoridad competente.

Artículo 23.- INTEGRACIÓN.- El tiempo de integración será el definido por la autoridad de transporte competente. Cuando se supere el tiempo definido para la integración sin que se haya presentado la correspondiente validación del medio de pago, le corresponderá al usuario el pago de la tarifa plena por cada medio de transporte.

Artículo 24.- FALLAS O AVERÍAS DEL MEDIO DE PAGO.- En caso de falla o avería de los medios de pago al ingreso del subsistema, el usuario podrá realizar el trámite de revisión en los puntos de atención al cliente o en puntos autorizados por la operadora o administradora para determinar su causa; para su ingreso al subsistema el usuario debe contar con su medio de pago.

Una vez que el usuario finaliza la transacción o se retira de algún punto autorizado por la operadora o administradora para la recarga del medio de pago sin reportar o informar de la situación presentada, no se reconocerán reclamaciones de contenido económico respecto de estos, sin perjuicio de los plazos que por ley deban observarse para atender la reclamación.

Artículo 25.- AVISO SOBRE CAMBIOS EN LOS MEDIOS DE PAGO.- Cuando se produzca una variación, modificación de precios o cambio tarifario, así como la introducción o eliminación de un medio de pago, la operadora anunciará oportunamente a los usuarios con las nuevas condiciones de utilización y se definirá un tiempo prudencial para que estos utilicen los medios de pago con la tarifa establecida.

Artículo 26.- INFORMACIÓN IMPRESA EN EL MEDIO DE PAGO.- El usuario deberá revisar la información impresa en el medio de pago personal antes de retirarse del punto de emisión/venta para verificar que esta se encuentra correcta. Si posteriormente el usuario identifica que hubo un error en la impresión, se le cobrará un valor definido por la autoridad competente para proceder a una nueva expedición.

SECCIÓN V DE LOS RECLAMOS

Artículo 27.- DE LOS RECLAMOS.- La Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito o quien haga sus veces, deberá procesar y atender los reclamos administrativos conforme lo determina el Código Orgánico Administrativo.

SECCIÓN VI DEL RÉGIMEN SANCIONATORIO

Artículo 28.- INSPECCIONES E INFORMES DE MOTIVACIÓN.- La Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito o quien hiciera sus veces, será la responsable de emitir informes motivados por el cometimiento de las infracciones administrativas previstas en la presente sección, los cuales serán puesto en conocimiento de la Agencia Metropolitana de Control para el inicio del procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

Artículo 29.- DE LA FLAGRANCIA.- La Agencia Metropolitana de Control en el ejercicio de sus potestades de inspección general, instrucción, resolución y ejecución, será la responsable de iniciar procedimientos administrativos en flagrancia, cuando evidencie el cometimiento de una infracción administrativa *in situ*, ya sea por constatarla en el momento del ejercicio de su potestad de control, o por acudir a un llamado de emergencia realizado por la operadora, para la verificación de la flagrancia e inicio del procedimiento administrativo sancionador que corresponda.

Artículo 30.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.- Los procedimientos administrativos sancionadores que se inicien por el presunto cometimiento de infracciones administrativas tipificadas en la presente sección, se sustanciarán de conformidad con la normativa metropolitana vigente, a través de la Agencia Metropolitana de Control.

Artículo 31.- DE LAS INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS.- Se considerarán infracciones administrativas toda acción u omisión, que contravenga las disposiciones contenidas en la presente ordenanza, a las cuales les corresponderá una sanción administrativa. Las infracciones administrativas se tipifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 32.- DE LAS INFRACCIONES LEVES Y SUS SANCIONES.- Se tipifican como infracciones leves de los usuarios y visitantes del transporte público Metro de Quito, y serán objeto de una sanción pecuniaria correspondiente al diez por ciento (10%) de un salario básico unificado, las siguientes:

- a) Realizar actividades culturales o artísticas dentro del subsistema, sin la autorización correspondiente;
- b) Irrespetar las filas de atención o tránsito en la prestación del servicio;
- c) Obstaculizar el paso y el embarque de otros usuarios;
- d) Apoyarse en las puertas del material rodante, ascensores, puertas de emergencia, puertas cancelas y en los bienes que determine el operador con los carteles informativos o de precaución; y,
- e) Utilizar de manera indebida las escaleras mecánicas, gradas y ascensores de uso general, así como, las escaleras mecánicas o equipos electromecánicos o de movilidad dispuestos para las personas con discapacidad.

Artículo 33.- DE LAS INFRACCIONES GRAVES Y SUS SANCIONES.- Se tipifican como infracciones graves de los usuarios y visitantes del transporte público Metro de Quito, y serán objeto de una sanción pecuniaria correspondiente al veinte y cinco por ciento (25%) de un salario básico unificado, las siguientes:

- a) Sentarse en los pisos, gradas, escaleras mecánicas, ascensores o espacios de desplazamiento del subsistema o del material rodante, con excepción de aquellos casos en los cuales los usuarios/visitantes, por necesidad física o de salud, así lo requieran;
- b) Fumar, o utilizar vaporizadores o cigarrillos electrónicos, consumir drogas, sustancias estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro del subsistema, así como ingresar bajo el efecto de dichas sustancias;
- c) Realizar acciones que puedan suponer daños de cualquier tipo al subsistema, tales como despegar las etiquetas de información, rayar, manchar, escribir, pintar, pegar carteles u otras afectaciones;
- d) Permanecer en el subsistema una vez que se realice el cierre de las instalaciones o resistirse a desalojar la infraestructura o material rodante que no presten servicio, cuando lo indique el personal autorizado del subsistema;
- e) Transportar mercancías u objetos al interior del material rodante que, por su tamaño, dificulte la movilidad del resto de usuarios al interior de las unidades, ya que, el equipaje tendrá un espacio destinado para ello. Las dimensiones y características de los objetos permitidos, serán las definidas por la operadora, en los instrumentos que emita para el efecto; y,
- f) Desplazarse en el subsistema usando patines, patinetas, bicicletas, unidades de tracción a motor u otro dispositivo de movilidad personal, a excepción de la transportación de los coches de bebé o aquellos de uso requeridos por prescripción médica o para personas con discapacidad.

Artículo 34.- DE LAS INFRACCIONES MUY GRAVES Y SUS SANCIONES.- Se tipifican como infracciones muy graves de los usuarios y visitantes del transporte público Metro de Quito, y serán objeto de una sanción pecuniaria correspondiente al cincuenta por ciento (50%) de un salario básico unificado, las siguientes:

- a) Saltar y realizar movimientos bruscos en ascensores, gradas y escaleras mecánicas, en el material rodante u otra infraestructura del subsistema catalogada por la operadora como delicado o sensible;
- b) Obstaculizar o introducir objetos o partes del cuerpo que fueren la apertura o impidan el cierre de puertas en el material rodante, ascensores, puertas de emergencia, puertas de pasillo u otro acceso que es parte del subsistema;
- c) Realizar actividades o campañas políticas, proselitistas religiosas o de culto en el subsistema;
- d) Utilizar la infraestructura y vehículos de transporte para realizar volanteo, actividades publicitarias y de propaganda, sin previa autorización de la operadora;
- e) Activar indebida o injustificadamente los dispositivos de emergencia y/o sistemas de alarma en el subsistema;
- f) Portar armas de fuego, armas blancas u otro objeto que esté prohibido por la legislación ecuatoriana;
- g) Ingresar al subsistema con elementos o productos peligrosos, inflamables, corrosivos, radioactivos o similares que puedan poner el riesgo la salud y seguridad de los demás usuarios/visitantes;
- h) Ejecutar cualquier tipo de actos de violencia y/o acoso en contra de otros usuarios, visitantes y servidores(as)/trabajadores(as);
- i) Ingresar a las cabinas del material rodante o espacios restringidos por la operadora;
- j) Ejercer actividad económica o comercio en el subsistema;
- k) Inobservar las indicaciones del personal de la operadora, las cuales tengan como finalidad precautelar la seguridad de los usuarios/visitantes del subsistema;
- l) Aprovecharse de los beneficios individuales y personales, tarifarios de la integración y/o transferencia para grupos de atención prioritaria, cuando no sea parte de dicho segmento;
- m) Realizar acciones que podrían poner en peligro la integridad física de los usuarios;
- n) Manipular el sistema informático para generar beneficios en las tarjetas electrónicas, máquinas de venta y recarga automática, validadores y/o diferentes elementos asociados al sistema de recaudo;
- o) Arrojar desechos o cualquier tipo de materiales u objetos que afecten a la sanidad e higiene del subsistema; y,
- p) Acceder a los andenes sin validar o pagar el acceso a la estación respectiva.

El reincidente en las infracciones graves detalladas en esta Ordenanza, será sancionado con la prohibición de ingreso al subsistema por el plazo de un (1) año.

Artículo 35.- OTRAS CONDUCTAS.- En caso de que las conductas del usuario y visitante estén contempladas en el Código Integral Penal u otras normativas, se requerirá la presencia de los cuerpos de seguridad y control, y se pondrá en conocimiento de la autoridad competente para su juzgamiento.

Artículo 36.- DEL COBRO DE LAS MULTAS.- Los valores determinados a través del proceso sancionatorio de la presente ordenanza, deberán ser notificados al Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito, para que realice la gestión de cobro.

Artículo 37.- REPARACIÓN DE DAÑOS.- A más de las sanciones prescritas en la presente ordenanza, cuando la infracción haya provocado un daño físico o estructural al subsistema, la operadora realizará la reparación y notificará al infractor para la gestión de cobro.

Artículo 38.- DESTINO DE LAS MULTAS.- Los recursos que provengan del cobro de multas se considerarán ingresos propios de la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito emitirá los reglamentos, instructivos y demás disposiciones técnico-operativas que se requieran y sean necesarias para la prestación del servicio del Subsistema Metro de Quito. En aquellos casos no previstos, se regirá por las disposiciones contenidas en las diferentes normas nacionales, seccionales y municipales.

SEGUNDA.- Encárguese a la Secretaría General del Concejo Metropolitano en el plazo de sesenta (60) días, se integre y codifique al Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito todas las disposiciones contenidas en la presente Ordenanza Metropolitana; así como, incorporará dichas modificaciones aprobadas por el Concejo Metropolitano y las pondrá a disposición de la ciudadanía de manera inmediata en la plataforma digital que contenga el Código Municipal.

DISPOSICIONES REFORMATORIAS

PRIMERA.- Dentro del Libro III,3, Título II "DE LA TRABAJADORA Y EL TRABAJADOR AUTÓNOMO", Capítulo II, CLASIFICACIÓN DE LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES AUTÓNOMOS, sustitúyase el numeral 5 del artículo 1343 por el siguiente:

"5. Trabajadoras y trabajadores autónomos en transportación pública.- Son aquellas personas que realizan sus actividades de comercio en el interior de las unidades de transportación pública del Distrito Metropolitano de Quito, exceptuándose de estas al Subsistema de transporte ferroviario Metro de Quito."

SEGUNDA.- Agréguese al final del numeral 6 del artículo 1347, el siguiente texto:

"(...) de sobremanera la limitación y restricción de espacios físicos y de transportación pública para ejercer la actividad, contemplados en esta normativa y los que en el permiso obtenido se encuentre expresamente indicado."

TERCERA.- Sustitúyase el artículo 1348 por el siguiente texto:

"Artículo 1348.- Uso y ocupación del espacio público.- Para efectos de la aplicación de las disposiciones de esta normativa, se entenderá como uso y ocupación del espacio público para el trabajo autónomo, a toda actividad que consista en la compra o venta de productos o la prestación de servicios de los giros permitidos, que tenga lugar en las aceras, plazas, parques, parques emblemáticos, portales, parterres, pasajes, puentes, bulevares, paradas de transporte de servicio público, vehículos de

transportación pública y demás espacios públicos del Distrito Metropolitano de Quito, exceptuándose de estos, todos aquellos espacios que forman parte del subsistema Metro de Quito, entendiéndose como tal los accesos a cada una de las estaciones, estaciones, túnel, trenes y demás material rodante, sea que la actividad tenga carácter permanente, habitual, ocasional o temporal.”.

CUARTA.- Refórmese el párrafo segundo del artículo 1351, por el siguiente:

“Se prohíbe el otorgamiento de permisos para desarrollar actividades comerciales por parte de las trabajadoras y trabajadores autónomos, en áreas, espacios y material rodante que forman parte del subsistema Metro de Quito entendiéndose como tal en su conjunto los accesos a cada una de las estaciones, estaciones, túnel, pasillos de traslado peatonal, trenes y demás material rodante, así como también en áreas regeneradas de las Administraciones Zonales y en el Centro Histórico de Quito, dentro de los límites que, conforme con la Declaración de Quito como “Patrimonio Cultural de la Humanidad” por parte del Comité Intergubernamental del Patrimonio Mundial de la UNESCO el 08 de septiembre de 1978 y, el Título referente a las áreas y bienes patrimoniales de este Código, se detallan a continuación: (...).”.

DISPOSICIÓN FINAL

ÚNICA.- La presente ordenanza entrará en vigencia a partir de su sanción por parte del Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, sin perjuicio de su publicación.

Dada, en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, en sesión **ordinaria/extraordinaria** llevada a cabo en la Sala de Sesiones del Concejo Metropolitano de Quito, a los ----- días del mes de ----- de dos mil veintitrés.

En mi calidad de Secretario General del Concejo Metropolitano de Quito certifico que la presente ordenanza fue discutida y aprobada en dos debates, desarrollados en sesiones: No. ____ ordinaria, de __ de ____ de 2023; y No. ____ extraordinaria de __ de ____ de 2023.

ALCALDÍA DEL DISTRITO METROPOLITANO.- Distrito Metropolitano de Quito, ____ de ____ de 2023.

EJECÚTESE:

CERTIFICO, que la presente ordenanza fue sancionada por el Sr. Pabel Muñoz López, Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, el __ de ____ de 2023.